


# ***INSTITUCIÓN EDUCATIVA DOCE DE OCTUBRE***

## ***MANUAL DE CALIDAD***



**2026**  
***Versión 17***

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	


## CONTENIDO

### SIMBOLOS DE LA INSTITUCIÓN

HIMNO  
ESCUDO  
BANDERA

### MAPA DE PROCESOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. EXCLUSIONES
4. DEFINICIONES
5. RESEÑA HISTÓRICA
6. HORIZONTE INSTITUCIONAL
7. OBJETIVOS DE CALIDAD
8. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC CON LA NORMA ISO 21001- 2018
9. CONTROL A LOS PROCESOS
10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS
  - 10.1 MACROPROCESO DIRECTIVO-ADMINISTRATIVO
    - 10.1.1 LA ALTA DIRECCIÓN
    - 10.1.2 PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO
    - 10.1.3 CONTROL Y MEJORA
    - 10.1.4 ADMISIONES Y REGISTRO
    - 10.1.5 RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS
    - 10.1.6 TALENTO HUMANO
  - 10.2 MACROPROCESO ACADÉMICO


<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

### 10.2.1 PLANEACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR

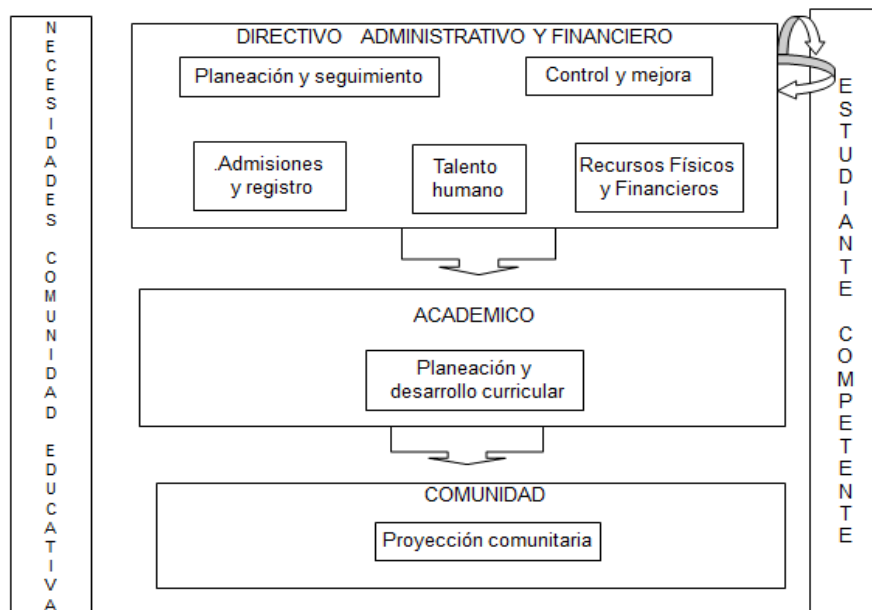
### 10.3 MACROPROCESO COMUNITARIO 10.3.1 PROYECCIÓN COMUNITARIA


### 11. ANEXOS

MAPA DE PROCESOS  
 CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO  
 CARACTERIZACIÓN CONTROL Y MEJORA  
 CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR  
 CARACTERIZACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO  
 CARACTERIZACIÓN RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS  
 CARACTERIZACIÓN TALENTO HUMANO  
 CARACTERIZACIÓN PROYECCIÓN COMUNITARIA

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		<b>ENERO /30/ 2026</b>	

## MAPA DE PROCESOS



<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

**1. OBJETIVO:**

Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Doce de Octubre; definir el alcance y justificar las exclusiones del mismo.

**2. ALCANCE:**

Servicio educativo desde preescolar, básica y media técnica

**3. EXCLUSIONES:**

Numeral 7.1.5.2

*Trazabilidad de las mediciones*

**Justificación**

La razón de ser de la Institución es la prestación del servicio de educación en donde se incluye la manipulación de algunos instrumentos de medición, sin embargo no es de su competencia tener, enseñar y mantener un control metrológico el cual demande precisión y exactitud en la medición de tales instrumentos.

**4. DEFINICIONES:**

**Sistema de Gestión de Calidad:**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

**Manual de calidad:**


Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

**Procesos:**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Documentación:**

Implementación de documentos para implementar un sistema de gestión de calidad

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

## 5. RESEÑA HISTORICA


La I.E. Doce de Octubre está ubicada en la Zona 2, Comuna 6,<sup>1</sup> la cual inicia un proceso de población a finales de la década del 50 y principios del 60. Desde entonces y hasta la década del 90 se pueden distinguir cinco modalidades de asentamientos, las cuales han configurado características especiales en cuanto al comportamiento poblacional, la apropiación del territorio y su relación con el Estado.

Los primeros procesos de ocupación del espacio se registran en los años 50 y 60 con la modalidad de asentamiento pirata; las tierras fueron loteadas por urbanizadores ilegales, sin ningún tipo de normas técnicas y oficiales. En la zona y la comuna los terrenos eran en su mayoría de propiedad de las familias Carvajal, Cock Alvear y Shwarberg, y fue con estos terratenientes con los cuales los pobladores empezaron a negociar sus lotes. Bajo esta modalidad se consolidaron los barrios de La Esperanza, Kennedy, San Martín de Porres y Miramar (1965), siendo este último identificado en la actualidad como un sector del barrio Kennedy. Aquí, el proceso de poblamiento se dio sin ninguna asesoría o dirección por parte de los urbanizadores, fueron los propios pobladores quienes por medio de su inventiva, sentido común y organizativo, lograron dar respuesta al medio abrupto, transformarlo y apropiárselo. A finales de la década del 50 y en las décadas del 60 y 70, se inician soluciones de vivienda ofrecidas por el Instituto de Crédito Territorial -ICT-, posteriormente INURBE. Se pueden distinguir dos tipos de programas: El primer programa se inició en 1962, cuando el ICT, realizó el loteo del actual barrio El Pedregal, desarrollado por autoconstrucción. El sistema consistía en adjudicar predios y a través de la autoconstrucción, el adjudicatario laboraba un número de horas; el ICT aportaba los materiales. “Algunos de estos planes se dirigen hacia una población determinada: trabajadores operarios de las empresas industriales, habitantes de tugurios que vivían alrededor del Cementerio Universal y futuros pobladores sin tradición urbana en la ciudad que vienen del occidente principalmente, del nordeste, suroeste y unos pocos del oriente”. El segundo programa del ICT, se inicia en la década del 70, se trata de la planificación de vivienda urbana masiva. Con este sistema el Instituto inicia la construcción de la primera etapa de la urbanización Doce de Octubre, hasta 1976 cuando se entrega la cuarta y última etapa, que hoy hace parte del barrio Progreso N°2.

Se presenta una masiva construcción de vivienda e infraestructura física con normas mínimas de urbanización, “el ICT exigía como requisito mínimo la tradición urbana de los futuros habitantes, una residencia mínima de cinco años en la ciudad, supuestamente con ello se quería disponer de

<sup>1</sup> Consultado el día 25 de octubre de 2016 En:

<https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Planeaci%C3%B3n%20Municipal/Secciones/Plantillas%20Gen%C3%93ricas/Documentos/Plan%20Desarrollo%20Local/PDL%20COMUNA%206.pdf>

 <p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p> <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

una población con cierto grado de pertenencia a un conglomerado urbano, lo cual constituía por ende una forma de control de usos y transformaciones del espacio dado”. Este último sistema constituye el asentamiento o urbanización planificada de carácter estatal. Aquí el diseño, la planificación y construcción compete a un organismo del Estado, en este caso el ICT, y se caracterizan por una distribución racional del espacio. Es precisamente bajo esta modalidad que llega a la comuna 6 y a la zona Noroccidental, el grupo más significativo de pobladores hasta el presente. Empleados y obreros calificados que van dando a estas comunas el distintivo de zona de planificación estatal con el programa más importante de vivienda que ha tenido el ICT en Medellín. Diversos programas de vivienda planificada hacen de esta una zona sui géneris, en términos de soluciones habitacionales para sectores populares.

Desde finales de la década del 70 y durante toda la década del 80 se han presentado los asentamientos de invasión, producto de la acción espontánea de gente que se toma un terreno para solucionar su problema de vivienda; no cuentan con una distribución racional del espacio y en su mayoría se convierten en zonas de alto riesgo. Para el período comprendido entre octubre de 1980 y Diciembre de 1981 se registraron 30172 inmigrantes a la ciudad, en su mayoría correspondiente a personas desplazadas del área rural de Antioquia (47.2%), de los cuales el 55.6% eran mujeres. Concretamente en 1984, con la invasión denominada El Triunfo, se dio el poblamiento espontáneo que es distintivo del extremo Noroccidental de la comuna y que originó los asentamientos Mirador del Doce, parte del Progreso N°2, Brasil (hoy sector del Progreso N°2), Arrayanes (Sector del Triunfo), El Triunfo y Picachito. La década de los 80 vio el crecimiento acelerado y masivo de urbanizaciones de carácter privado. Son conjuntos residenciales planificados por entidades constructoras Estatales o privadas. Aunque no es característico en la comuna 6, merece mencionarse por su impacto en la zona Noroccidental. Entre ellas tenemos, Grata Mira y Cerros de la Madera (comuna 5), Lomas del Pilar, Bosques de San Pablo, Alta Mira, La Campiña, La Pola, Monte Verde, Villa Sofía, Vallejuelos, Doña María (comuna 7).

El lugar geográfico donde se encuentra ubicada la Institución Educativa Doce de Octubre, corresponde el perímetro urbano del municipio de Medellín, en su área Noroccidental, con un área del terreno de 7.000 metros cuadrados, perteneciente a la comuna N° 6, en el barrio Doce de Octubre. Delimitada por la quebrada la Tinajita y por las calles 103 y 104.

Su nomenclatura exacta es la carrera 77 B N° 103 – 5, ubicada en la parte central del barrio que lleva su mismo nombre DOCE DE OCTUBRE, tanto el terreno como la institución son de carácter oficial, y tiene los siguientes límites:


Al norte: Quebrada la Tinajita.

Al sur: Calle 101, habitada por viviendas del sector.

Al oriente: Tanques de Empresas Públicas de Medellín.

Al occidente: Inspección de Policía Noroccidental y la carrera 78.

La vía principal de acceso a la institución desde Medellín en dirección sur – norte, siguiendo el trayecto por la carrera 65 hasta llegar a la calle 104, subiendo hasta la altura de la 74, se gira a

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

la derecha para coger la 103 y seguir subiendo hasta la carrera 77, donde está ubicada la institución.

El medio social que le rodea corresponde a los estratos 1, 2, 3 compuesto en su mayoría por obreros más que todo de la construcción, fabricas, celadurías, comercio informal, las mujeres casi la mayoría madres cabeza de hogar que se desempeñan en confecciones y ventas callejeras. Por lo anterior se deduce que los ingresos económicos de las familias oscilan entre medio y dos salarios mínimos.

En cuanto a la parte socio – familiar se puede inferir que existen muchas familias con identidades “descompuestas”. Falta del padre y/o la madre, bajos recursos económicos, problemas graves de drogadicción en los jóvenes, embarazos no deseados en adolescentes, agresividad, maltrato familiar, violencia intrafamiliar y social, desmotivación para hacer las cosas, sus habitantes tienen una imagen de la vida “fácil” (conseguir dinero a cualquier precio, hasta matar para adquirirlo), falta de valores, lenguaje descomedido (vulgar). Existen bandas sicariales, grupos organizados de paramilitares, problemas de hacinamiento, etc.


Desde el contexto socio – cultural podemos decir que la Institución Educativa Doce de Octubre es el epicentro académico central del barrio, un barrio que es epicentro de la comuna N° 6, ya que ha tomado la bandera del desarrollo concertándose con la administración municipal, las obras prioritarias de la comunidad, como un verdadero ejemplo de democracia participativa.

En el barrio se celebra cada año las tradicionales fiestas de la raza, enfatizando que estas fiestas son avaladas por Acuerdo del Consejo Municipal; cuando se trata de celebrar un aniversario más del barrio, cada uno se echa al bolsillo su sector y se entrega por completo a disfrutar de las tradicionales fiestas, en las que cada año se pretenden mejorar la calidad de los programas recreativos, culturales y deportivos, para el goce y el disfrute de la comunidad, logrando motivarla, para que esta sea participe del proceso histórico que vive.

Las tradicionales fiestas de la raza, no son una celebración triunfalista del descubrimiento de América, son el reflejo de la alegría de los habitantes por que están redescubriendo su propia identidad.

Además el sector donde está ubicada la Institución cuenta con importantes centros culturales, recreativos, de seguridad y de salud como son: Centro de Integración Barrial, Unidad Hospitalaria Luis Carlos Galán, Estación de Bomberos, Inspección de Policía N° 6, Placa Polideportiva, Parques grupos juveniles y sociales como los de la Tercera edad.

Es importante anotar, que la institución tiene una ubicación estratégica en el sector ya que es privilegiada por encontrarse exactamente en el centro de todas las construcciones culturales, sociales y de salud, es decir, estamos ubicados en el corazón del Barrio Doce de Octubre.

<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

## 6. HORIZONTE INSTITUCIONAL

### MISIÓN:

La Institución Educativa Doce de Octubre orienta su quehacer hacia la formación integral, inclusiva y de calidad para niñas, niños y jóvenes, el fortalecimiento del pensamiento crítico, reflexivo, e investigativo mediante la promoción de la convivencia pacífica, la formación en valores, el desarrollo de competencias ciudadanas, socioemocionales, académicas, laborales y digitales; integrando la media técnica como estrategia para la aplicación de saberes acorde con las demandas del contexto social y productivo.

### VISIÓN:


Para el año 2030, la Institución Educativa será reconocida a nivel local por su excelencia académica a través de la formación integral, inclusiva y una educación de calidad en todos los niveles hasta la media técnica; desarrollando el pensamiento innovador, investigativo, el espíritu emprendedor y el compromiso con el desarrollo sostenible. Asimismo, fomentará valores como el respeto, la responsabilidad y la convivencia pacífica, contribuyendo a la formación de ciudadanos con un proyecto de vida que aporta con la transformación positiva de su comunidad y del país.

### POLITICA DE CALIDAD:

La Institución Educativa Doce de Octubre, de carácter oficial, promueve una cultura de calidad fundamentada en la norma ISO 21001, el mejoramiento continuo y la formación integral e inclusiva de sus estudiantes, fortaleciendo competencias ciudadanas, socioemocionales, académicas, investigativas, laborales y digitales, que favorecen el desarrollo humano sostenible y la convivencia pacífica; en coherencia con la normatividad vigente, la responsabilidad social, el respeto por la propiedad intelectual, la participación activa de la comunidad y la construcción de una sociedad más justa, solidaria y equitativa.

### OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Motivar la pertenencia de los estudiantes por la Institución
- Mejorar los índices de satisfacción del cliente
- Aumentar los niveles en las pruebas saber e ICFES

<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

- Disminuir los índices de repitencia.

### PRINCIPIOS FILOSÓFICOS:

En la Institución Educativa Doce de Octubre, se imparte una educación que conduce a la formación integral del hombre, capaz de resolver y enfrentar los problemas que depara el diario vivir, presentando soluciones a los mismos, sin esconderlos o evadirlos, enfrentándolos con valor civil y social.

La formación teórica y práctica, tiende a que los alumnos adquieran y afiancen sus conocimientos y convicciones, dentro del respeto por la libertad de cultos y de enseñanza, de expresión e investigación y dentro del más estricto respeto por la autonomía personal.

El bien común estará por encima del bien individual, subordinándose el último al primero de los mencionados, teniendo en cuenta que el derecho propio va hasta donde empieza el derecho de los demás.

La disciplina estará orientada a contribuir al crecimiento personal de la niña, niño y joven, tratando de rechazar y superar las actitudes represivas, coactivas e inhibitorias.

Se entenderá la Institución como algo que nos pertenece, como algo propio a lo que hay que defender y que estamos en el deber de preservar, apoyar y cuidar. De allí que será pilar fundamental la participación de todos los estamentos en la administración y conducción de la institución, trabajando y estudiando con honestidad para mantener las fortalezas y mejorar las debilidades; partiendo del compromiso, la constancia, la abnegación y la lealtad; dando lo mejor de nosotros y recibiendo la satisfacción de crear y crecer con la Institución.


La IE Doce de Octubre se fundamenta en los siguientes pilares o principios filosóficos:

**RESPONSABILIDAD:** Como la capacidad de responder positivamente frente a las nuevas tendencias educativas.

**SOCIABILIDAD:** Como la capacidad para proyectar todas sus fortalezas, para el desarrollo del bienestar comunitario.

**TOLERANCIA:** Como la capacidad para comprender la diferencia; entendiendo el papel del otro y asumiendo actitudes de respeto y aceptación por lo que cada persona realiza.

**CONCERTACIÓN:** Como la capacidad de divergir y establecer acuerdos y puntos de vista comunes para la solución de conflictos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

**SOLIDARIDAD:** Como la disponibilidad de entregar y brindar a los demás: apoyo, servicio y mejoramiento continuo sin mediar ningún interés.

**ESFUERZO:** Como la voluntad de dar lo mejor de sí; buscando siempre el bien general y renunciando a los intereses particulares.


**SENTIDO DE PERTENENCIA:** Como la capacidad de apropiarse con identidad frente a todos los procesos de la formación y el desarrollo humano

## 7. OBJETIVOS DE CALIDAD

Interacción entre la política de calidad y los objetivos de calidad

La Institución Educativa Doce de Octubre, de carácter oficial, promueve una cultura de calidad fundamentada en la norma ISO 21001, el mejoramiento continuo y la formación integral e inclusiva de sus estudiantes, fortaleciendo competencias ciudadanas, socioemocionales, académicas, investigativas, laborales y digitales, que favorecen el desarrollo humano sostenible y la convivencia pacífica; en coherencia con la normatividad vigente, la responsabilidad social, el respeto por la propiedad intelectual, la participación activa de la comunidad y la construcción de una sociedad más justa, solidaria y equitativa.


POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
La Institución Educativa Doce de Octubre, de carácter oficial, promueve una cultura de calidad fundamentada en la norma ISO 21001	Motivar la pertenencia de los estudiantes por la Institución
y el mejoramiento continuo; la participación activa de la comunidad y la construcción de una sociedad más justa, solidaria y equitativa.	Mejorar los índices de satisfacción del cliente
la formación integral e inclusiva de sus estudiantes, fortaleciendo competencias ciudadanas, socioemocionales, académicas, investigativas, laborales y digitales, que favorecen el desarrollo humano sostenible y la convivencia pacífica; en coherencia con la normatividad vigente, la responsabilidad social, el respeto por la propiedad intelectual,	Aumentar los niveles en las pruebas saber e ICFES
la formación integral e inclusiva de sus estudiantes, fortaleciendo competencias	Disminuir los índices de repitencia

 I.E. DOCE DE OCTUBRE "Calidad educativa calidad de vida"	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

ciudadanas, socioemocionales, académicas, investigativas, laborales y digitales.	
----------------------------------------------------------------------------------------	--

## 8. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGC CON LA NORMA ISO 21001/2019

MACROPROCESO	PROCESO	NUMERAL
Directivo- Administrativo.	Planeación y seguimiento	4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 4.4.1 5 - 5.1 - 5.1.1 - 5.1.2 - 5.2 -5.2.1 -5.2.2 6 - 6.2 - 6.2.1 - 6.3 7.1.6 - 7.1.6.1 -7.1.6.2 - 7.3 - 7.4 - 7.4.1 - 7.4.3 7.4.3.1 - 7.4.3.2 -7.5.3.2 8 - 8.1 - 8.1.1 - 8.5 - 8.5.3 - 8.5.1 - 8.5.1.1 9.1.2 - 9.1.2.1 - 9.1.2.2 - 9.3 - 9.3.1 - 9.3.2 - 9.3.3
	Control y mejora	4.4 - 4.4.1 - 4.4.2 5.1.2 - 5.1.2 6 - 6.1- 6.1.1 - 6.3 7.1.5 - 7.1.5.1 -7.1.5.2 - 7.4 - 7.4.3.2 - 7.5 - 7.5.1- 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.3.1 8.1.2 - 8.2.3 - 8.3.4 - 8.3.4.1 - 8.3.4.1.2 - 8.3.4.2 - 8.3.5 - 8.3.6 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.1.1 - 8.5.2 - 8.5.3 - 8.5.4 - 8.5.6 -8.7 - 8.7.1 - 8.7.2 - 8.7.3 9 - 9.1 -9.1.1 - 9.1.2- 9.1.2.1- 9.1.3 - 9.1.4 - 9.1.4.2 - 9.1.5 - 9.2 - 9.2.1 -9.2.2 - 9.3 - 9.3.1 9.3.2 - 9.3.3 10 - 10.1 - 10.1.1 - 10.1.2 -10.2 - 10.3
	Admisiones y registro	7.4 - 7.5.3.2 8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.5.1.2 - 8.5.1.2.1 - 8.5.1.2.2 - 8.5.3 - 8.5.4 - 8.5.5 - 8.6
	Recursos físicos y financieros	7 - 7.1 - 7.1.1.1 - 7.1.1.2 - 7.1.2 - 7.1.2.1 - 7.1.2.2 7.1.3 - 7.1.3.1 - 7.1.3.2 - 7.1.3.3 - 7.1.4 - 7.1.6.2. 8.4 - 8.4.1 - 8.4.2 - 8.4.3 - 8.5.3
	Talento humano	5.3 7.1.2 -7.1.2.2 - 7.2 - 7.2.1 9.1
Académico	Planeación y desarrollo curricular	5.1.3 7.1.6.2 - 7.2.2

 I.E. DOCE DE OCTUBRE "Calidad educativa calidad de vida"	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

		<b>8.1.2 – 8.1.3 – 8.2.2 – 8.3 – 8.3.1 – 8.3.2 –          8.3.3          8.3.4 – 8.3.4.1 – 8.3.4.1.2 – 8.3.4.2 – 8.3.4.3          8.3.4.4 – 8.3.5 – 8.3.6 – 8.5.1.3 – 8.5.1.4 –          8.5.1.5 – 8.5.1.6 – 8.5.1.6.1 -8.5.1.6.2 –          8.5.1.6.3 8.5.1.6.4 – 8.5.2 – 8.5.3 – 8.6</b>
Comunidad	Proyección comunitaria	<b>8.3.5- 8.5- 8.5.1 – 8.6</b>

Los siguientes requisitos no son relacionados directamente en cada proceso de la Institución, sino que hacen parte fundamental de todo el Sistema de Gestión de Calidad, por tanto hacen parte de todos los procesos:

## 5. Liderazgo

5.1.1 Liderazgo y compromiso

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.3. Planificación de cambios

8.7 Control de las salidas educativas no conforme.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

10. Mejora

10.1 No conformidad y acciones correctivas

10.2 Mejora continua


10.3 Oportunidades de mejora

## 9. CONTROL A LOS PROCESOS

El control a los procesos se hace por medio de indicadores de gestión que son medidos con periodicidad acorde a las necesidades de la Institución

Los indicadores de gestión se miden y controlan por medio del aplicativo Cuadro de Mando que integra los resultados en los indicadores de todos los procesos

## 10. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		<b>ENERO /30/ 2026</b>	

## 10.1 MACROPROCESO DIRECTIVO- ADMINISTRATIVO


### 10.1.1 LA ALTA DIRECCIÓN

En cabeza de la rectora, con la máxima autoridad adicional a los compromisos definidos en el cargo de Secretaría de Educación tiene las siguientes responsabilidades con el SGC:



Así mismo tiene el rol de representante de la alta dirección con las siguientes responsabilidades:

- ✓ Asegurar que se establece, implementan y mantienen los procesos del SGC
- ✓ Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

### 10.1.2 PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO

El objetivo del proceso es Definir la Planeación Estratégica de I.E. Doce de Octubre Y su proyección con el fin de alcanzar los objetivos propuestos y mejorar continuamente en cuanto a la calidad educativa institucional.

La alta dirección (rectora) asegura el compromiso con la planificación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento de los requisitos de la comunidad educativa y la disponibilidad de recursos.

La Política de calidad esta definida de acuerdo a la misión y visión de la Institución Educativa, el plan de desarrollo Municipal “Medellín la mas educada”, las políticas gubernamentales, las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

Se establecen los objetivos de calidad según los lineamientos de la Política de calidad de la I.E.

A través de todos los procesos establecidos en la Institución Educativa se busca identificar las necesidades y expectativas de la comunidad, para aumentar cada día su satisfacción, por esto la Institución trabaja continuamente en los planes de mejoramiento.

En el proceso de Planeación y seguimiento se tiene varios formatos los cuales están relacionados en la caracterización del proceso gestión de dirección P-PS- 00, la cual se encuentra anexa a este manual.


### 10.1.3 CONTROL Y MEJORA

El objetivo de este proceso es Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de mecanismos que permiten el logro de objetivos e indicadores de gestión definidos por la institución como herramienta de mejoramiento continuo.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, está basado en un enfoque por procesos; el cual se encuentra visualizado en el Mapa de Procesos (ver anexos) y las interacciones; las cuales se encuentran descritas en las caracterizaciones de cada proceso, donde se evidencian la interrelación entre los procesos de apoyo, estratégicos y de valor; además se identifican los documentos, controles y medición de cada proceso. (Ver anexos).

Desde el proceso de Control y Mejora se establece la metodología para la Elaboración de Documentos, Control de Registros, Mejoras y Auditorías Internas.

Las auditorias internas se deben realizar por lo menos una vez al año, por auditores competentes, en estas auditorias pueden participar auditores en entrenamiento u observadores.

<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

Se realiza y se hace seguimiento a la satisfacción de la comunidad educativa a través de Encuesta de Satisfacción del Cliente. Para realizar las encuestas se toma una muestra representativa al número de estudiantes y de padres de familia o acudientes.

Luego se realiza el análisis de los resultados de la encuesta y con base en ello, se levantan retos de calidad mediante las acciones correctivas y preventivas para el Sistema de Gestión de la Calidad, que son entradas a la revisión por la dirección, como también lo son los indicadores de gestión.

Cuando se identifiquen oportunidades de mejora, se deben registrar como Propuesta de mejora.

#### **10.1.4 ADMISIONES Y REGISTRO**

El objetivo de este proceso es brindar oportunidad y confiabilidad de la información de los estudiantes para dar cumplimiento a las disposiciones legales. Por lo tanto se tiene una metodología establecida en el documento procedimiento “Admisiones y Registro”, así mismo El objetivo del proceso es definir los mecanismos de la comunicación hacia la comunidad educativa para que se realice en forma eficaz y oportuna.

En este proceso se realiza trazabilidad a los estudiantes por medio de la información general: de que institución provienen, cuanto tiempo llevan en la Institución, la información de su rendimiento académico en la carpeta individual del estudiante y el formato inscripción de estudiantes nuevos y la renovación de matrícula se registra con el formato actualización datos matrícula estudiantes antiguos, para los egresados la fecha de graduación (resolución / acta de grado) se registra en los libros de actas y libro registro de diplomas.


En este proceso se manejan documentos e información que son propiedad de los estudiantes, como: documento de identidad, registro civil, copia del carnet de seguridad social.; los cuales la Institución educativa los conserva hasta que el alumno se retira. A los egresados de la Institución Educativa se les devuelve la hoja de vida, pero la Institución conserva: acta de grado, registro de calificaciones, copia del documento de identidad.

Manual de Seguridad y protección de datos.

#### **10.1.5 RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS:**

El objetivo del proceso comprende dos aspectos uno es Gestionar la ejecución presupuestal.

Para la adquisición de bienes y servicios se deben seguir lo estipulado en las disposiciones del estado y en particular para las Instituciones educativas, además se dispone de un procedimiento

<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

que permite guiar a la Institución en la ejecución de las actividades referentes a adquisiciones y a la gestión con los proveedores.

Y el segundo está relacionado con el mantenimiento de la planta física:

La Secretaria de Educación realiza el inventario de bienes, donde se describen los que son de su propiedad; la Institución Educativa también realiza un inventario de los recursos físicos y de infraestructura y asegura el buen estado de estos planificando el mantenimiento, para lo cual se diligencia el formato Inventarios y la Hoja de vida de equipos donde se puede ver su historia, desde el momento en que se adquirió.

### 10.1.6 TALENTO HUMANO

El objetivo del proceso es asegurar las competencias y buen desempeño del personal para la satisfacción del cumplimiento de su labor.


Para esto definen los perfiles de cargos en el formato de Responsabilidades, competencia y autoridad. Una vez analizados todos los perfiles son comunicados o retroalimentados al personal de la Institución Educativa. Los resultados del análisis de perfiles generan pautas para determinar las capacitaciones que se deben promover para mejorar las competencias del personal y se registran en el formato Registro de capacitación.

La Institución no es autónoma en la decisión de la contratación de su personal, ya que se lo provee la Secretaria de Educación de Medellín.

Se debe tener soporte de la competencia del personal directivo, docente, administrativo y apoyo logístico.

Desde talento humano se manejan las inducciones y re inducciones, a la vez que el código de ética y buen Gobierno.

La carga académica de los docentes debe estar fundamentada en más de un 50% su área de formación profesional o haber superado el concurso docente al área en la cual participó.

<b>I.E. DOCE DE OCTUBRE</b>  <b>“Calidad educativa calidad de vida”</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código MC	Versión 17
		ENERO /30/ 2026	

## 10.1 MACROPROCESO ACADÉMICO

### 10.2.1 PLANEACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR

El objetivo es diseñar planes de estudio para formar estudiantes íntegros, con el fin de proyectarlos al campo profesional y laboral.

El diseño curricular (planes, proyectos y programas académicos) se deben revisar, verificar y validar; para dicho cumplimiento se debe seguir lo establecido en los Planes de área de acuerdo al Modelo pedagógico. Los planes, proyectos y programas hacen parte del PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL – PEI.

En la I.E. se tiene establecido el Registro de clase el cual es un Instructivo para el seguimiento y manejo del compromiso pedagógico.

Los docentes manejan registros tales como son: Hoja de vida del estudiante, donde se realiza la trazabilidad del desarrollo académico de los estudiantes con los resultados que estos obtienen a través de los periodos académicos, para el control de la disciplina se lleva el Cuaderno de disciplina, Control de asistencia.

La IE sirve la Media técnica en Comercio; el centro de Comercio brinda las siguientes salidas ocupacionales en:


- Comercio exterior.
- Asistencia administrativa.
- Marketing digital.
- Operaciones Logísticas
- Contabilización de operaciones contables y financieras
- Nómina y prestaciones sociales

Todos avalados por EL SENA quien suministra los planes validados para ser dictados en cada aula de clase.

Se tienen establecido varios formatos donde se asegura la ejecución del desarrollo curricular académico, están relacionados en la caracterización de Planeación y desarrollo curricular.

Además se realiza seguimiento, evaluación y promoción del estudiante, con el fin de mejorar el nivel de calidad educativa, cumpliendo con las disposiciones de la Ley.

Está conformado un Comité de Seguimiento, Evaluación y Promoción el cual se reúne periódicamente para analizar el rendimiento académico de los estudiantes, con el aporte del

<p>I.E. DOCE DE OCTUBRE</p>  <p>“Calidad educativa calidad de vida”</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>Código MC</p>	<p>Versión 17</p>
		<p>ENERO /30/ 2026</p>	

consejo estudiantil se analizan las causas del bajo rendimiento académico y se registra el Consolidado de rendimiento académico por período y cada cinco semanas.

Igualmente corresponde a la comisión al inicio del año, definir los criterios para promover los estudiantes con desempeño excepcionalmente alto y al finalizar el año escolar presentar el informe de reprobación anual.

### 10.3 MACROPROCESO COMUNIDAD

#### 10.3.1 PROYECCIÓN COMUNITARIA

El objetivo de este proceso es proyectar a la Institución educativa a la comunidad, integrando saberes, actitudes y destrezas que conllevan a la responsabilidad social.

Dentro de este proceso se fundamenta el servicio de práctica empresarial y el servicio social, actividades que a su vez son controladas y administradas por responsables designados por la rectora.

Otro factor importante de este proceso es la interacción de nuestra institución desde el campo deportivo, cultural y artístico con otras instituciones tanto de la comunidad, como del núcleo y del municipio, mostrando nuestras fortalezas.

## 11 ANEXOS

- Mapa de Procesos
- Caracterización Planeación y Seguimiento
- Caracterización Control y Mejora
- Caracterización Admisiones y Registro
- Caracterización Recurso Físicos y Financieros
- Caracterización Talento Humano
- Caracterización Planeación y desarrollo curricular
- Caracterización Proyección Comunitaria